



Sra. Patricia Gómez Picard
Consellera de Salut i Consum
Plaça d'Espanya, 9
07002 Palma

Benvolguda senyora,

A aquesta Oficina del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears és freqüent que, més enllà de les queixes sobre el propi sistema sanitari públic mateix, hi hagi imbricada en el procés una poderosa sensació d'incomunicació per no poder emprar les vies electròniques oportunes, bé perquè es desconeix com fer-les servir o bé per la manca de mitjans tècnics, o trobar difícil la utilització de les pàgines o aplicacions posades a disposició dels usuaris.

Sovint els usuaris es queixen de no haver pogut accedir a la seva informació personal, que la informació proporcionada no ha estat adequada o que, simplement, no hi ha hagut informació.

Hi ha vegades que quan l'usuari arriba a aquesta Oficina ho fa perquè el sistema no ha estat capaç d'atendre les seves necessitats d'informació amb les eines al seu abast. Ens hauríem de demanar per què, si en moltes ocasions aquesta eina o informació ja existeix, no han accedit a ella.

Som conscient, per suposat, que la simplificació dels tràmits digitals no és un assumpte senzill. Fa falta coordinació entre diferents àmbits, s'ha de garantir la seguretat de l'accés a informació personal i mèdica, així com la interoperabilitat i compatibilitat d'arxius i plataformes. Tot això, és evident, constitueix un procés amb compromisos tècnics i econòmics importants.

L'esforç, però, per assolir una administració digital d'accés senzill, oberta i per a tothom ha de fer-se possible, evitant caure en inèrcies excloents que farien créixer una bretxa digital que afecta sobretot les persones més vulnerables i que augmenta les desigualtats a la nostra comunitat. Aquesta transformació de la sanitat pública pot contribuir tant a incrementar la desigualtat com a democratitzar la informació i els serveis segons s'enfoqui.

Els estàndards de disseny tenen un impacte en l'accessibilitat per a les persones amb discapacitats i baixa alfabetització digital en salut. La reforma del web del Servei de Salut podria suposar una oportunitat per replantejar la manera en què s'està instaurant la salut digital a la nostra comunitat, per desenvolupar-la i expandir-la, donant les mateixes possibilitats d'aprofitar els avantatges de les noves tecnologies sanitàries digitals a tota la població de manera equitativa.

Així mateix, cal tenir en compte que la digitalització de la informació dels serveis sanitaris pot democratitzar la relació entre la persona i el sanitari, i transformar el paradigma paternalista de l'assistència sanitària en una relació d'igualtat a través de l'accés a la informació i la transparència.

Per totes les circumstàncies exposades, recoman:

1. Que la Conselleria de Salut i Consum incorpori en el web del Servei de Salut i en el Portal de Salut característiques que afavoreixin que la màxima quantitat possible de persones puguin accedir i emprar els procediments digitals ja habilitats, mitjançant menús més senzills i eficients per a l'usuari, cercadors que donin resultats pràctics o altres recursos.
2. Incorporar la perspectiva dels usuaris en la millora de l'accessibilitat i la usabilitat del web del Servei de Salut per tal que respongui a les seves necessitats.
3. Tenir en compte que l'accés a la tecnologia i la capacitat per emprar-la de manera adequada no és ni serà igual per a tota la població i és una obligació de l'Administració tractar d'impedir que aquest accés diferent creï desigualtats noves i més profundes.
4. Mantenir la possibilitat de l'atenció directa i presencial, especialment dirigida a les persones que per qualsevol circumstància tenguin dificultats per accedir digitalment als serveis administratius de la Conselleria de Salut i Consum, i facilitar-los així una intermediació humana per accedir a tràmits i eines que ja estan digitalitzats però que els resulten inaccessibles.

Rebeu una salutació cordial.

Micaela Llull Sarralde
Defensora dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic



GOVERN
ILLES
BALEARSES

VALIB

Justificant d'enviament

Data de generació:

15/11/2022 14:18

Informació de l'enviament

Identificador:	148273	Estat actual:	Enviat
Origen:	A04038953 Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears	Destí:	A04026919 Consejería de Salud y Consumo
Enviat per:	Cap del Negociat IV (Oficina Defensora Usuari)	Entregar a:	Sra. Patricia Gómez Picard, consellera de Salut i Consum
Usuari:	Eduard Fabra Roca	Rebut per:	-
Data d'enviament:	15/11/2022 14:17	Data d'arribada:	N/A

Dades de l'objecte enviat

Tipus:	Fitxer electrònic
Descripció:	Recomanació de la Defensora dels Usuaris relativa a la simplificació digital



GOVERN
ILLES
BALEARSES

VALIB

Justificant d'enviament

Data de generació:

17/11/2022 07:47

Informació de l'enviament

Identificador:	148273	Estat actual:	Entregat
Origen:	A04038953 Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears	Destí:	A04026919 Consejería de Salud y Consumo
Enviat per:	Cap del Negociat IV (Oficina Defensora Usuari)	Entregar a:	Sra. Patricia Gómez Picard, consellera de Salut i Consum
Usuari:	Eduard Fabra Roca	Rebut per:	Francisca Oliver Juan
Data d'enviament:	15/11/2022 14:17	Data d'arribada:	16/11/2022 15:29

Dades de l'objecte enviat

Tipus:	Fitxer electrònic
Descripció:	Recomanació de la Defensora dels Usuaris relativa a la simplificació digital